

新北市政府 111 年度自行研究報告

跨縣市收辦登記案件服務滿意度
及問題探討—以新莊地政事務所
為例

研究機關：新北市新莊地政事務所

研究人員：黃湘婷

研究期程：111 年 1 月 1 日至 111 年 10 月 31 日

新北市政府 111 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	跨縣市收辦登記案件服務滿意度及問題探討—以新莊地政事務所為例
期程	自 111 年 1 月 1 日至 111 年 10 月 31 日
經費	運用本所現有人力及設備辦理。
緣起與目的	近年來民眾常因工作、求學等因素，致居住地與名下不動產位於不同縣市，如需辦理不動產登記，尚須回原管轄所辦理，為利簡政便民，內政部自 109 年 7 月起，開始實施「跨直轄市、縣(市)收辦登記案件服務」，自實施來案量日益增加，本研究欲調查析論民眾及地政從業人員對本服務之滿意度及建議，以研擬更貼近民眾需求、更加完善的跨縣市收辦登記案件制度。
方法與過程	本研究係以跨縣市收辦登記案件之滿意度資料為研究範圍，於民眾辦理跨縣市案件同時分發滿意度問卷調查，先藉由數據分析，再以民眾之職業類別，做進一步歸納整理，解析其對跨縣市收辦案件滿意度之影響，以作為服務精進之規畫參考依據。
研究發現及建議	目前案件辦理數量最多者，為抵押權設定及抵押權塗銷兩個試辦項目，因此建議可將此二項登記正式開放。並且針對目前跨縣市案件辦理的改進方向，部分民眾希望能夠提升辦理時效，建議可強化跨縣市案件系統及查證流程。而就未來開放的方向而言，可從一般民眾意願較高的繼承及贈與登記原因試行，以符合民眾需求。
備註	

目錄

壹、研究動機與目的	6
貳、研究方法與問卷設計	7
參、研究範圍與對象	8
肆、研究結果與分析	8
伍、結論與建議	20
陸、參考資料.....	22
柒、附錄.....	23

圖目錄

圖 1—得知本服務各途徑之職業比例	10
圖 2—申辦登記不動產所在地之職業比例	12
圖 3—申辦案件各登記原因之職業比例	13
圖 4—希望開放登記原因之職業比例	20

表目錄

表 1—首次來所及性別統計表	9
表 2—年齡及職業統計表	9
表 3—得知本服務途徑統計表	10
表 4—申辦登記不動產所在地統計表	11
表 5—申辦案件之登記原因統計表	13
表 6—宣導方式及內容滿意度統計表	14
表 7—已開放登記原因滿意度統計表	15
表 8—案件處理期限滿意度統計表	16
表 9—服務內容整體滿意度統計表	16
表 10—服務人員說明滿意度統計表	17
表 11—服務人員辦理效率滿意度統計表	17
表 12—辦理情形查詢管道滿意度統計表	18
表 13—洽公體驗整體滿意度統計表	19
表 14—受訪者希望開放登記原因統計表	19

壹、研究動機與目的

- 一、內政部自 104 年起，已全國實施同一直轄市、縣（市）跨所代收土地登記案件，免去民眾奔波路途，讓民眾能於該縣市就近辦理地政業務，提供民眾便利貼心的服務，頗獲好評。考量民眾因工作、求學或其他原因，致居住地點與持有不動產所在的縣市不同，而有就近申辦土地登記之需求，為了擴大跨縣市服務之質量，進一步於 109 年 7 月推動跨直轄市、縣（市）收辦土地登記案件便民服務，使民眾可就近選擇於任一地政事務所申辦土地登記案件，並全程辦理完畢，增進申辦登記之便利性及節省時間及交通成本之效益。
- 二、收辦服務自開辦以來，開放之登記原因陸續增加，經觀察民眾送件案量因宣導得宜也日益增加，顯見其效益，故本研究認為調查分析民眾及地政從業人員對本服務之滿意度及建議，以精進服務品質並研擬更貼近民眾需求，完善跨縣市收辦登記案件制度有其必要。
- 三、基於上述動機，是本研究擬透過對於到所受眾之問卷，調查對目前開放跨縣市服務之滿意度及建議。而至地政事務所申辦服務之客群分為一般民眾及地政士，本研究擬解析民眾及地政從業人員對本服務滿意度及建議之差異原因，以作為未來跨縣市收辦登記案件開放項目及改進方向之建議。

貳、研究方法與問卷設計

本文係以分析跨縣市收辦登記案件之滿意度資料，進而提出研究結論與建議，研究方法與設計如下：

一、資料收集與解析

於民眾辦理跨縣市案件同時分發滿意度調查問卷，並於回收後排除無效之問卷，再進行資料數據的整理解析與圖表呈現。

二、樣本分析

從上述數據統計分析中進行事實上的探討與剖析，再配合各種統計量方法比較結果，提出研究結論與建議。

三、問卷設計

本問卷設計主要分為七部分：

第一部分為受訪者得知跨縣市收辦案件服務之途徑。

第二部分為受訪者申辦登記不動產之所在地。

第三部分為受訪者申辦案件之登記原因

第四部份為受訪者申辦本服務各流程滿意度

第五部分為受訪者希望開放的登記原因

第六部分為開放性問答，詢問受訪者有無相關建議或改進事項。

第七部分則為受訪者基本資料。

受訪者滿意度部分量表採用李克特(Likert scale)量表五點計分法，選項從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，分別以5分、4分、3分、2分、1分表示，並轉換成百分比之平均分數。

參、研究範圍與對象

研究範圍為跨縣市收辦登記案件之滿意度相關資料，共有得知跨縣市收辦案件服務之途徑、申辦登記不動產之所在地、申辦案件之登記原因、跨縣市登記案件各流程滿意程度、希望未來開放申辦之登記原因、對本服務之建議、及受訪者基本資料等七部分。

本次研究對象為至本所辦理跨縣市案件之民眾，並無特別區分性別、年齡與抽樣方式等條件，以便利抽樣法(Convenience sampling)進行調查，請收件櫃台人員於收件時併同發放問卷予民眾，於案件辦畢後回收。另跨縣市收辦案件各月份之案件量未因特殊因素影響而有顯著差異過大或過小，故配合辦理期程，本研究定問卷發放期間為5月3日至6月30日，回收之問卷總數共103份，扣除無效問卷(未填答、填答不全等)，有效問卷共計82份，其中一般民眾38份，不動產相關從業者44份。

肆、研究結果與分析

先藉由各項資料數據，歸納整理出民眾對跨縣市收辦案件普遍滿意度反應，而因一般民眾及不動產相關行業之從業者，獲取資訊之管道、辦理之案件類別、希望開放登記原因等皆會因其職業而有所差異。因此，再以民眾之職業類別，做進一步歸納整理，以客製化為民服務思維分析其對跨縣市收辦案件滿意度之影響。各項目分別為受試者得知跨縣市收辦案件服務之途徑、受試者申辦登記不動產之所在地、受試者申辦案件之登記原因、受試者申辦本服務各流程滿意度、受試者希望開放的登記原因與建議。

一、受訪者之基本資料

分為受訪者是否為首次來所申辦案件、受訪者性別、受訪者年齡、受訪者職業。

表 1—首次來所及性別統計表

是否為首次來所			性別		
是	17 人	21%	男	50 人	61%
否	65 人	79%	女	32 人	39%
合計	82 人	100%	合計	82 人	100%

表 2—年齡及職業統計表

年齡			職業		
30 歲以下	8 人	10%	一般民眾	38 人	46%
31-40 歲	9 人	11%	金融業	0 人	0%
41-50 歲	34 人	41%	地政士	43 人	53
51-60 歲	20 人	24%	不動產經紀業	1 人	1%
61 歲以上	11 人	14%	估價師	0 人	0%
合計	82 人	100%	合計	82 人	100%

二、受試者得知跨縣市收辦案件服務之途徑

解析民眾得知跨縣市收辦案件服務(以下簡稱本服務)之途徑，並將其劃分為：新聞媒體報導、地政局臉書粉絲專頁、本所臨櫃宣導、本所網站、本所 youtube 影音頻道、地政士、里長 line 群組、其他等七類，並得複選，以獲知民眾接收地政資訊之管道。

由表 3 可發現，民眾係透過各管道得知本服務，其中比例最高者為本所臨櫃宣導，次高則為地政士、里長 line 群組。

表 3—得知本服務途徑統計表

類別	新聞媒體報導	地政局臉書粉絲專頁	本所臨櫃宣導	本所網站	本所 youtube 影音頻道	地政士、里長 line 群組	其他	合計
人數	10	11	27	18	4	23	9	102
百分比	9.8%	10.7%	26.5%	17.7%	4%	22.5%	8.8%	100%

而以職業劃分，一般民眾得知本服務之管道，統計最高者為本所網站，次者為其他(親朋告知、電話詢問等)；不動產相關從業者則以地政士、里長 line 群組最多，本所臨櫃宣導次高。

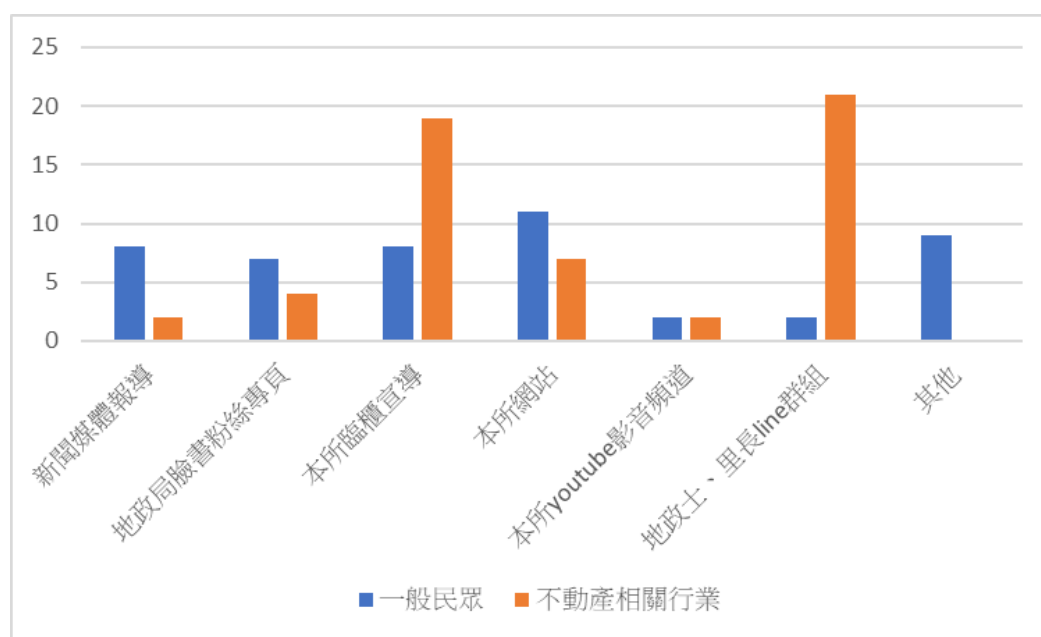


圖 1—得知本服務各途徑之職業比例

剖析推測而知一般民眾獲知本服務之途徑，較高比率為從網路獲取相關資訊，而不動產相關從業人員因頻繁接觸地所並有職業相關群組，因此以此二者為主要獲取訊息管道。

三、受試者申辦登記不動產之所在地

統計申辦之不動產所在地，析論跨縣市案件辦理數量比例與不動產所在地之地緣關係。

表 4—申辦登記不動產所在地統計表

地區	台北市	基隆市	桃園市	新竹(縣)市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣
人數	24	4	25	2	1	5	1	0	4
百分比	29.3%	4.9%	30.5%	2.4%	1.2%	6%	1.2%	0%	4.9%
地區	嘉義(縣)市	台南市	高雄市	屏東縣	宜蘭縣	花蓮縣	台東縣	其他	合計
人數	6	2	6	0	0	2	0	0	82
百分比	7.4%	2.4%	7.4%	0%	0%	2.4%	0%	0%	100%

由統計總量而言，本服務辦理數量最高之轄區為桃園市，次為台北市，皆為與新北市有鄰近關係之縣市。

而以職業劃分，一般民眾辦理數量最多者為台北市、次為桃園市；不動產相關從業者則桃園市最高、台北市次之。

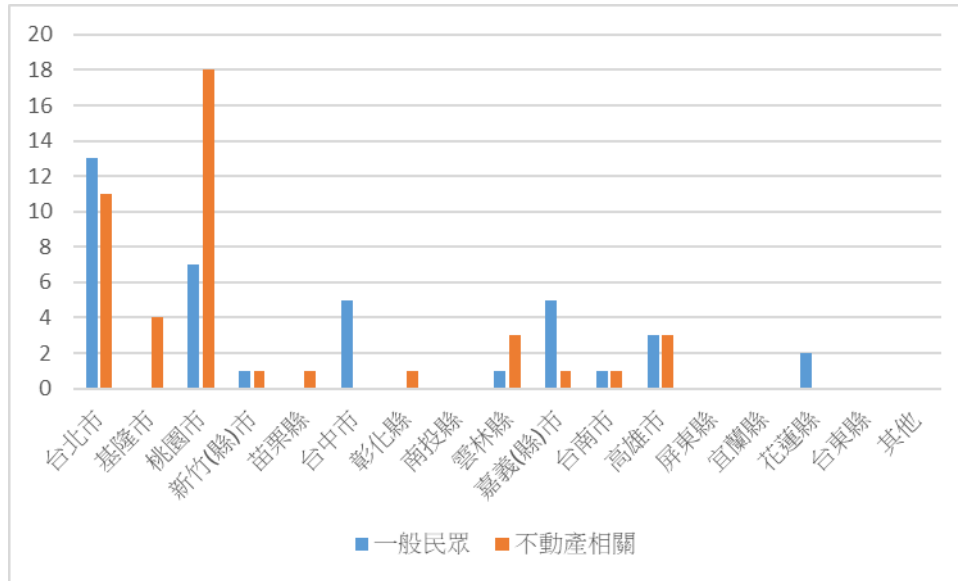


圖 2—申辦登記不動產所在地之職業比例

由此可知不論民眾或不動產相關從業人員，辦理本服務之不動產所在地皆與本所之地緣因素有密切關聯。可能係因於本所送件之民眾或代書，其住所或事務所多位於雙北或桃園，因此辦理之案件標的位於此三處比例較高，故桃園及台北市佔跨縣市案件數量比例較高。

四、受試者申辦案件之登記原因

目前開放跨縣市辦理之登記原因有抵押權塗銷登記、抵押權設定、內容變更及讓與登記(以下簡稱抵押權設定登記)、住址變更登記、更名登記、書狀換給登記、門牌整編登記、更正登記、預告登記、塗銷預告登記、拍賣登記，等十項登記原因。其中部分登記原因附有限制條件，而抵押權塗銷登記、抵押權設定登記、拍賣登記為自 109 年 7 月 1 日至 113 年 6 月 30 日試辦之登記項目¹。

以統計總量來看比例最高之登記原因為抵押權設定登記、其次為抵押權塗銷登記，兩者約佔總數量之八成。

¹ 內政部 111 年台內地字第 1110263656 號公告、內政部 110 年台內地字第 1100263097 號公告、內政部 109 年台內地字第 10902624265 號公告

表 5—申辦案件之登記原因統計表

登記原因	抵押權塗銷	抵押權設定	住址變更	更名	書狀換給
人數	26	42	0	2	4
百分比	31.7%	51.2%	0%	2.4%	4.9%
登記原因	門牌整編	更正	預告登記	塗銷預告登記	拍賣
人數	0	0	1	1	6
百分比	0%	0%	1.2%	1.2%	7.4%
合計	82 人			100%	

而以職業劃分，一般民眾辦理數量最多者為抵押權塗銷登記、其次為抵押權設定登記；不動產相關從業者之登記原因則以抵押權設定登記為大宗、抵押權塗銷登記次之。

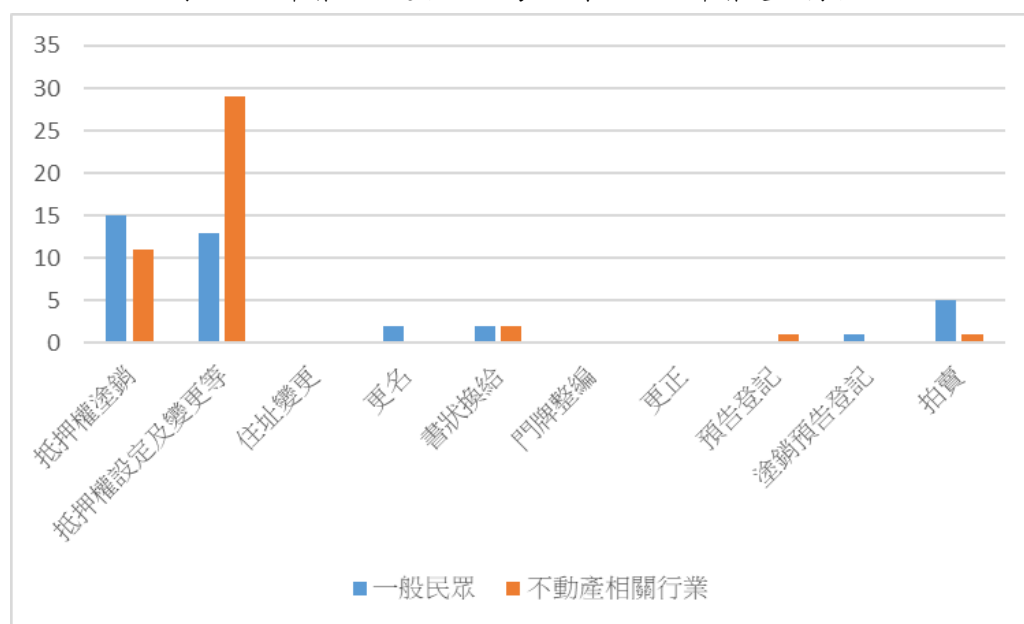


圖 3—申辦案件各登記原因之職業比例

由此可知不論民眾或不動產相關從業人員，辦理跨縣市案件主要以抵押權相關之案件為大宗，並大幅高於其他案件比例，目前此兩項登記原因仍為試辦項目，但可以得知其為跨縣市案件需求最高、受益最多之項目。

五、受試者申辦本服務各流程滿意度

問卷內容將本服務滿意度分為：服務內容、洽公體驗兩大項，並各細分四小項。滿意度統計採用李克特量表五點計分法，其滿意度計算公式為 $[(A \times 100\% + B \times 80\% + C \times 60\% + D \times 40\% + E \times 20\%) / (A + B + C + D + E)] \times 100\%$ 。

(一)服務內容

服務內容部分分為：本服務之宣導方式及內容是否合乎需求、目前開放的登記原因是否符合需求、案件處理期限之規定是否符合需求、服務內容整體滿意度等四項。旨在檢視跨縣市收辦業務之服務內容是否切實合乎民眾需求，或是有其他可以進行加強的部分。

1. 本服務之宣導方式及內容是否合乎需求

針對宣導方式及內容滿意度部分，針對一般民眾及不動產相關從業者滿意度均達 96.8%，僅有一 3 分評價是來自一般民眾。若嗣後有政策宣導需求可評估精進其他針對一般民眾的管道。

表 6— 宣導方式及內容滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	33	4	1	0	0	38
	百分比	86.8%	10.6%	2.6%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					
不動產相關	人數	37	7	0	0	0	44
	百分比	84%	16%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					

2. 目前開放的登記原因是否符合需求

針對目前開放的登記原因滿意度部分，一般民眾滿意度為 97.4%，不動產相關從業者滿意度 96.8%，僅有一 3 分評價來自於一般民眾。前述統計之跨縣市登記原因以抵押權設定及塗銷為大宗，其他登記原因僅零星少數，因此目前開放之登記原因應能夠符合多數民眾之需求。

表 7—已開放登記原因滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	34	3	1	0	0	38
	百分比	89.5%	7.9%	2.6%	0%	0%	100%
	滿意度	97.4%					
不動產相關	人數	37	7	0	0	0	44
	百分比	84%	16%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					

3. 案件處理期限之規定是否符合需求

針對目前開放的登記原因滿意度部分，一般民眾滿意度為 97.4%，不動產相關從業者滿意度 95.9%，有兩個 3 分評價各來自一般民眾及不動產相關行業。目前跨縣市案件處理期限較一般案件處理期限長²，係因辦理之標的非本縣市所屬，除須進行系統切換外，若有較為複雜之案件，資料查證難度亦較高，審查時間自然會較長，此屬辦理跨縣市案件須面對之議題。

² 內政部 109 年台內地字第 10902624265 號公告

表 8—案件處理期限滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	34	3	1	0	0	38
	百分比	89.5%	7.9%	2.6%	0%	0%	100%
	滿意度	97.4%					
不動產相關	人數	36	7	1	0	0	44
	百分比	81.8%	15.9%	2.3%	0%	0%	100%
	滿意度	95.9%					

4. 服務內容整體滿意度

針對服務內容整體滿意度部分，針對一般民眾及不動產相關從業者滿意度均達 96.8%，可見目前多數民眾普遍對現行跨縣市服務之內容感到滿意。

表 9—服務內容整體滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	33	4	1	0	0	38
	百分比	86.8%	10.6%	2.6%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					
不動產相關	人數	37	7	0	0	0	44
	百分比	84%	16%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					

(二)洽公體驗

洽公體驗部分分為：服務人員對本服務的說明清楚且具專業度、服務人員辦理本項服務的效率、本系服務辦理情形的查詢管道符合需求、洽公體驗整體滿意度等四項。調查本所服務同仁針對本項服務的專業能力及服務態度是否合乎民眾需求。

1. 服務人員對本服務的說明清楚且具專業度

針對服務人員對本服務的說明清楚且具專業

度，一般民眾滿意度為 98.4%，不動產相關從業者滿意度 97.3%，可見本所服務人員針對本服務之說明，對多數民眾而言應足夠清楚專業。

表 10—服務人員說明滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	35	3	0	0	0	38
	百分比	92.1%	7.9%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.4%					
不動產相關	人數	38	6	0	0	0	44
	百分比	86.4%	13.6%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.3%					

2. 服務人員辦理本服務的效率

針對服務人員對本服務的說明清楚且具專業度，一般民眾滿意度為 98.9%，不動產相關從業者滿意度 97.3%，因本所轄區廣、業務量多，服務人員於收件業務已十分熟練，因而辦理跨縣市案件同樣有效率，能夠合乎民眾期待。

表 11—服務人員辦理效率滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	36	2	0	0	0	38
	百分比	94.7%	5.3%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.9%					
不動產相關	人數	38	6	0	0	0	44
	百分比	86.4%	13.6%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.3%					

3. 本項服務辦理情形的查詢管道合乎需求

針對服務人員對本服務的說明清楚且具專業

度，一般民眾滿意度為 97.9%，不動產相關從業者滿意度 96.8%，有 1 位民眾給予 3 分評價。目前案件辦理情形查詢方式，本所便民服務只要掃描領件單上 QR 碼，即會顯示目前辦理進度。民眾也能到內政部地政司數位櫃台或新北市政府地政局線上查詢服務-案件辦理情形查詢，目前開放查詢方式雖合乎多數民眾需求，惟須透過網路查詢，可能對較為年長的民眾比較有使用難度，可研議新增其他查詢管道。

表 12—辦理情形查詢管道滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	35	2	1	0	0	38
	百分比	92.1%	5.3%	2.6%	0%	0%	100%
	滿意度	97.9%					
不動產相關	人數	37	7	0	0	0	44
	百分比	84%	16%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	96.8%					

4. 洽公體驗整體滿意度

針對洽公體驗整體滿意度，一般民眾滿意度為 98.4%，不動產相關從業者滿意度 97.3%，且無 3 分以下評價，可見整體而言民眾對於本所洽公體驗滿意度高。

表 13—洽公體驗整體滿意度統計表

類別/分數		5 分	4 分	3 分	2 分	1 分	總計
一般民眾	人數	35	3	0	0	0	38
	百分比	92.1%	7.9%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	98.4%					
不動產相關	人數	38	6	0	0	0	44
	百分比	86.4%	13.6%	0%	0%	0%	100%
	滿意度	97.3%					

六、受訪者希望開放的登記原因與建議

列舉目前尚未開放跨縣市辦理之登記原因及有條件辦理之登記原因等，調查民眾希望之需求與建議，以供參考評估。選項有買賣、贈與(含夫妻贈與)、繼承(含分割繼承)、設定(權利人非金融機構)、書狀補給、權利範圍變更(建物標示部)、其他等七項。此外，受訪者之相關建議或期待改進事項為開放性問答。

希望開放之登記原因可複選，依總量統計數據，未來希望開放的登記原因以買賣為最高，有 49 人，贈與次之，有 42 人，第三多為繼承，有 40 人，而其他選項、開放性問答部分則無人勾選及填寫。

表 14—受訪者希望開放登記原因統計表

登記原因	買賣	贈與	繼承	私人設定	書狀補給	權利範圍變更	其他	合計
人數	49	42	40	38	25	32	0	226
百分比	21.7%	18.6%	17.7%	16.8%	11%	14.2%	0%	100%

以職業劃分，一般民眾統計數量最高者為繼承，次者為贈與，總量統計數量最高之買賣則第三，並且所有登記原因統計數量皆未超過 50%。可推測目前所開放之登記原因已可

滿足一般民眾需求，而繼承、贈與可能因為此二種登記原因對一般民眾而言發生率較高，且標的較可能位於外縣市，因此統計數量較高，而買賣案件對一般民眾通常具有強烈地緣性，因此跨縣市辦理需求度反而較低。

不動產相關從業者部分則以買賣比例最高，其次為設定，且幾乎每種登記原因統計數量皆超過 50%。可推測跨縣市登記開放對相關行業從業者效益高，而其中買賣、設定比例最高應是因為買賣及設定案件佔不動產登記案件比例為最大宗，是相關從業者主要之案件來源，因此希望開放此二登記原因之比例較高。

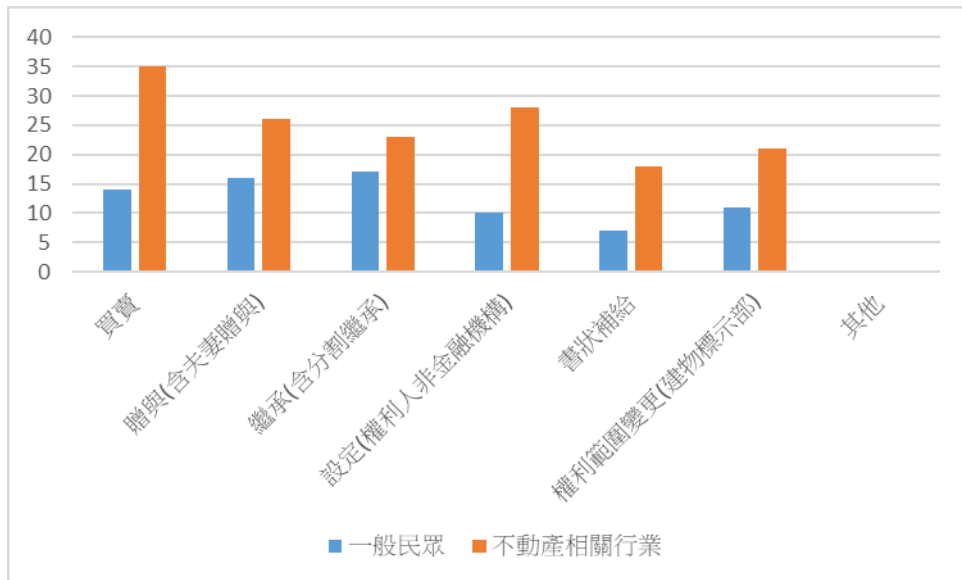


圖 4—希望開放登記原因之職業比例

伍、結論與建議

內政部為利簡政便民，自 109 年 7 月起，開始實施「跨直轄市、縣(市)收辦登記案件服務」，強化跨縣市地政案件申辦的便利性、節省民眾時間及交通成本。本研究發現目前所開放之十項登記原因中，辦理數量最多者，為抵押權設定及抵押權塗銷二者，且就目前所開放之項目，就調查結果來看，尚能符合民眾需求。而針對目前跨縣市案

件辦理的改進方向，部分民眾對於辦理時效仍希望能夠更加迅速，就未來開放的方向而言，多數地政從業人員傾向於開放買賣案件及設定案件解除目前限制條件，一般民眾則傾向於開放繼承及贈與案件。

根據前述統計分析結果，為更加完善跨縣市收辦登記案件制度，本研究提出下列建議：

一、正式開放目前所試辦的抵押權設定及塗銷登記原因

目前所開放之登記原因中，辦理數量最多者，為抵押權設定及抵押權塗銷二者，而目前此兩項登記原因為試辦至113年6月30日之試辦項目，因此建議可將此二項正式開放。

二、跨縣市案件系統及查證流程強化

民眾目前針對跨縣市案件的辦理時效仍希望能夠更加快速，惟目前案件辦理時效較長，主要是因跨縣市案件需切換系統頁面，且查證及調案所需時間較長，若欲提升跨縣市案件時效，建議可精進地政系統跨縣市操作流程，並可評估建置共用平台，使案件辦理更方便有效率。

三、優先考慮進一步開放繼承、贈與登記原因

民眾因工作、求學或其他原因，常致居住地點與持有不動產所在的縣市不同，但民眾若有買賣不動產相關需求時，一般會與其現居地有相當之地緣關係，因此除目前已開放之登記原因，本研究發現一般民眾較有跨縣市辦理需求之案件為繼承及贈與，故若有逐步開放之相關規劃，建議可從此二登記原因優先進行。

四、持續以多元管道推廣

本研究顯示，民眾對跨縣市收辦案件服務整體滿意度高，有持續辦理之實益，建議可持續以多元管道推廣此服務，使民眾能容易獲得相關資訊，以擴大此服務之效益。

陸、參考資料

蘇世德(2018)，《107年陶博館暑假活動觀眾滿意度調查研究》。

取自新北市政府研考會網站

<https://www.rde.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=b84cdd7532cfa92f>

林昱錚(2021)，《民眾於申辦登記案件時相關問題之樣態分析及探討》。取自新北市政府研考會網站

<https://www.rde.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=b84cdd7532cfa92f>

新北市新莊地政事務所(2021)，《110年度新北市新莊地政事務所民眾自辦登記案件分析報告》。取自新北市新莊地政事務所網站

<https://www.xinzhuang.land.ntpc.gov.tw/News.aspx?n=11111&sms=9350>

新北市新莊地政事務所(2022)，《111年度整體為民服務滿意度調查成果報告》。取自新北市新莊地政事務所網站

<https://www.xinzhuang.land.ntpc.gov.tw/cp.aspx?n=2975>

內政部(2010)，《跨直轄市縣(市)收辦土地登記案件作業要點》。取自內政部地政司地政法規

<https://www.land.moi.gov.tw/law/index/100>

柒、附錄

附錄 1、跨縣市收辦登記案件滿意度調查表

新北市新莊地政事務所跨縣市收辦登記案件滿意度調查表

您好，歡迎蒞臨本所！自 109 年 7 月起，全國開始提供「跨直轄市、縣（市）收辦登記案件服務」，為瞭解您對本服務滿意度、需求與建議，以作為本所精進本服務之參考，煩請您撥冗填寫下列問卷，再次感謝您的參與，敬祝您平安喜樂！

一、請問您如何得知「跨縣市收辦案件」服務？（以下簡稱本項服務）（可複選）

新聞媒體報導 地政局臉書粉絲專頁 本所臨櫃宣導 本所網站 本所 Youtube 影音頻道 地政士、里長 Line 群組 其他_____

二、您本次申辦登記的不動產所在地是在哪一個縣市：（單選）

臺北市 基隆市 桃園市 新竹縣(市) 苗栗縣 台中市 彰化縣 南投縣 雲林縣 嘉義縣(市) 台南市 高雄市 屏東縣 宜蘭縣 花蓮縣 台東縣 其他_____

三、您本次申請本項服務的登記原因是？（單選）

抵押權塗銷登記（有條件） 抵押權設定、內容變更或讓與登記（有條件）
住址變更登記 更名登記（有條件） 書狀換給登記（有條件）
門牌整編登記 更正登記（有條件） 預告登記 塗銷預告登記 拍賣登記

四、請問您申辦本項服務之各流程滿意程度（請打✓）（單選）

(一)服務內容	滿意程度 5分最高；1分最低				
	5分	4分	3分	2分	1分
1.針對本項服務的宣導方式、內容符合需求？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.目前開放受理的登記項目、登記原因符合需求？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.案件處理期限之規定符合需求？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.總體來說，您對本項服務的滿意度？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※不滿意原因：_____

(二)洽公體驗	滿意程度 5分最高；1分最低				
	5分	4分	3分	2分	1分
1.服務人員對於本項服務的說明清楚且具專業度？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.服務人員辦理本項服務的效率？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.本項服務辦理情形的查詢管道符合需求？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.總體來說，您對本次洽公的滿意度？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※不滿意原因：_____

五、目前尚未開放，您希望開放跨縣市收辦的登記原因？（可複選）：

買賣 贈與（含夫妻贈與） 繼承（含分割繼承） 設定（權利人非金融機構） 書狀補給 權利範圍變更（建物標示部） 其他_____

六、您對本項服務的其他建議或希望我們改進之事項：

【基本資料】

◆您是否第一次至本所申辦案件：是 否

◆性別：男 女

◆年齡：30歲以下 31-40歲 41-50歲 51-60歲 61歲以上

◆您的職業：一般民眾 金融業

不動產相關行業（地政士(含助理)不動產經紀業估價師其他_____）

◆姓名：_____ 手機或電話：_____

◆Oops!!地政!「跨縣市收辦」影片



附錄 2、跨直轄市、縣(市)申請土地登記之登記項目處理期限表

編號	登記項目	登記原因(對應代碼)	處理期限 (工作日)
一	住址變更登記	住址變更(48)	一日
二	更名登記(以戶政機關有 更名記事者為限)	更名(41)	一日
三	書狀換給登記(以一般權 利書狀損壞申請書狀換給 者為限)	書狀換給(60)	一日
四	門牌整編登記	門牌整編(28)	一日
五	更正登記(以姓名、出生 日期、國民身分證統一編 號、住址或門牌等錯誤， 經戶政機關更正有案者為 限)	更正(12)、姓名更正 (43)、統一編號更正 (44)、住址更正 (40)、出生日期更正 (CJ)	一日
六	預告登記	預告登記(58)	二日
七	塗銷預告登記	塗銷預告登記(53)	二日
八	拍賣登記(不包括權利人 或義務人為外國人或大陸 地區人民、法人、團體、 其他機構或陸資公司)	拍賣(67)	三日
九	抵押權塗銷登記(以抵押 權人為金融機構為限)	清償(AF)、拋棄 (69)、混同(AE)	一日
十	抵押權設定、內容變更及 讓與登記(以權利人為金 融機構為限)	設定(83)、讓與 (96)、權利內容等變 更(BS)、權利價值變 更(85)、清償日期變 更(87)、利息變更 (88)、義務人變更 (90)、債務人及債務 額比例變更(91)、部 分清償(93)、擔保物 減少(AG)、擔保物增	三日

		加(AH)、次序變更 (BR)、違約金變更 (CP)、次序讓與 (DY)、次序相對拋棄 (DZ)、次序絕對拋棄 (EA)、擔保債權確定期日變更(EB)、流抵約定變更(EC)、其他擔保範圍約定變更(ED)、擔保債權種類及範圍變更(EF)、限定擔保債權金額變更(EH)、權利種類變更(92)、部分拋棄(94)	
--	--	---	--

備註：上表處理期限有下列情形得予延長：

1. 超過5筆棟者，每增加5筆棟處理期限加計0.5日。
2. 申請案件超過10件者，每增加10件以內者加計1日。